

Innovation des services bancaires en 2024.

Quelles technologies pour révolutionner l'expérience client bancaire en 2024 ?



12%

C'est l'écart de satisfaction entre les marques préférées des clients sondés et leur banque principale selon le Forrester Banking CX Index 2023.

En adoptant des technologies pertinentes et en automatisant leurs processus métier, les banques françaises pourront combler l'écart de satisfaction avec d'autres plateformes (Netflix, Amazon...) et rester compétitives.

Les grandes tendances de l'expérience client dans les services financiers en 2024.



Assistance en ligne et sur mobile.

64%

des interactions sur les applications bancaires ne trouvent pas de solution rapide à leurs problèmes ⁽¹⁾.



Personnalisation des services.

77%

des dirigeants affirment que plus de personnalisation améliore la rétention client ⁽²⁾.



IA et automatisation.

x 3,2

c'est l'augmentation du chiffre d'affaires des institutions qui ont investi dans l'IA et l'automatisation comparée à leurs concurrents ⁽²⁾.



Expériences conversationnelles.

50%

des consommateurs interagissent désormais avec leur banque via une application mobile ou un site Internet au moins une fois par semaine ⁽³⁾.

(1) <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/financial-services/digital-transformation-in-banking-global-customer-survey.html/#endnote-3>

(2) <https://www.zendesk.fr/blog/customer-experience-in-banking/>

(3) <https://www.accenture.com/fr-fr/insights/banking/consumer-study-making-digital-banking-more-human>



Les bénéfices d'une stratégie basée sur l'expérience client.



Réduction des coûts.

Réduction des interactions humaines, automatisation des processus.

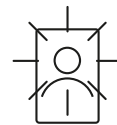
Efficacité opérationnelle accrue, gestion des coûts améliorée.



Augmentation de la fidélisation client.

Des interactions fluides et un engagement accru.

Anticipation des besoins clients, réduction du time-to-market.



Différenciation de la concurrence.

Différenciation par une expérience client sans couture.

La satisfaction client renforce la confiance et crée des relations durables.

L'accompagnement Adobe au service d'une expérience client sur mesure.

Adobe Experience Platform

Des expériences client personnalisées à grande échelle.

Avec Adobe Experience Platform, surpassez vos concurrents en offrant des expériences client sur mesure.

Adobe Experience Manager

Une gestion agile et sécurisée des données clients dans le cloud.

Rationalisez votre stack technologique avec Adobe Experience Manager pour offrir une expérience rapide, sans aspérité et en toute sécurité.

Adobe Workfront

Optimisation des ciblage et parcours.

Créez avec Adobe Campaign des expériences numériques pertinentes et sur mesure pour devenir le leader de la banque numérique.

Adobe Campaign

Agilité et time-to-market.

Accélérez vos mises en marché avec Adobe Workfront, sans compromettre l'expérience client.